#### 第85号 平成19年11月16日

# **UJWRC** 水道ホットニュース

#### (財)水道技術研究センター

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 2-8-1 虎ノ門電気ビル2 F

TEL 03-3597-0214, FAX 03-3597-0215

E-mail jwrchot@jwrc-net.or.jp
URL http://www.jwrc-net.or.jp

# 英国 (イングランド・ウェールズ) の CCWater (水道消費者協議会) について (その2)

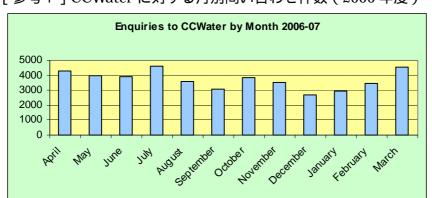
### 4.「苦情及び問い合わせに関する 2006 年度報告」の概要 - 続き -

(注) 2006年度: 2006年4月1日~2007年3月31日

### (2)問い合わせ (Enquiries)

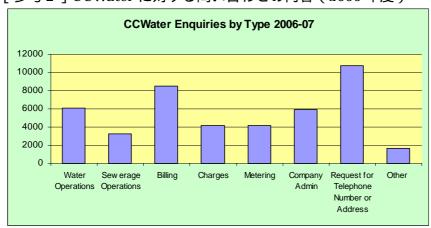
2006 年度に CCWater が受けた問い合わせは、44,503 件であった。ロンドン事務所が 7 月に受けた連絡数 (4,584 件)が月単位で最大であり、これは東南部地域における給水制限によるものであるが、通常は料金請求時期付近がピークを迎える。

問い合わせ(enquiries)の内容については、上下水道会社の電話番号や所在地についての依頼 (request)が最も多い。



[参考1] CCWater に対する月別問い合わせ件数 (2006年度)

[参考2] CCWater に対する問い合わせの内容 (2006年度)



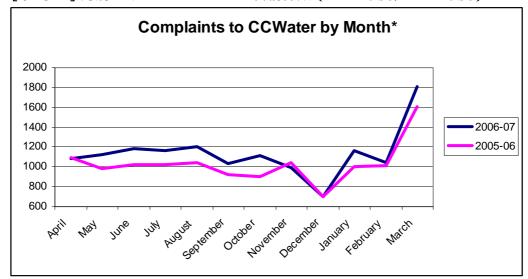
#### (3) 苦情 (Complaints)

CCWater の主要な任務の一つは、上下水道会社に対する苦情を取り扱うことにある。

多くの場合、我々は会社に対して、苦情を直接解決するための機会を与えることとしている。

通常、会社が消費者と直接解決するための機会を持った後に、我々は苦情について調査を行うのみである。全ての会社は、Ofwatによって承認された苦情処理手続きに従っている。

2006 年度に受理した苦情は 13,603 件であり、そのうち、10,807 件 (79%) は会社に関するものであった。

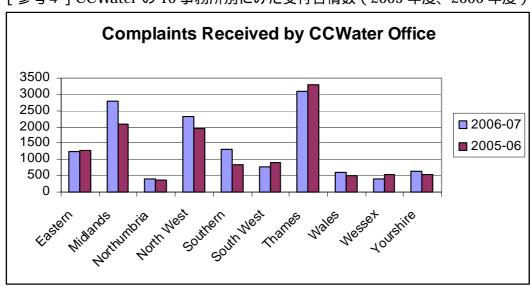


[参考3] 月別にみた CCWater への苦情件数 (2005年度、2006年度)

#### (4) CCWater の事務所別苦情件数

CCWater に寄せられる苦情件数は、10 の事務所の間で大きな差がある。その多くは、事務所が抱える人口や管轄する会社数によるものである。給水制限や新たな料金徴収システムが南部地域における苦情数を押し上げている。

Severn Trent 水道会社の料金払い戻しの問題は、CCWater 中部事務所への苦情数の増加を引き起こしている。



[参考4] CCWater の 10 事務所別にみた受付苦情数 (2005 年度、2006 年度)

## (5)給水件数1万件当たり会社別苦情件数(会社別、2006年度)

CCWater への苦情件数(会社別、2006年度)を給水件数1万件当たりで比較すると、大きな差があることが読みとれる。

[参考5] 給水件数1万件当たりでみた CCWater への苦情件数(2006年度) Complaints to CCWater per 10,000 connections April 2006 - March 2007 South West Water Services Ltd South East Water Ltd United Utilities Water Severn Trent Water Ltd Thames Water Utilities Ltd Southern Water Services Ltd Dwr Cymru Cyfyngedig Anglian Water Services Ltd Three Valleys Water Services Bournemouth & West Hampshire Water plc Tendring Hundred Water Services Ltd Northumbrian Water Ltd Mid Kent Water plc Yorkshire Water Services Ltd Cambridge Water Company Sutton & East Surrey Water plc South Staffordshire Water plc Bristol Water plc Dee Valley Water plc Essex and Suffolk Water plc Folkestone and Dover Water Services Ltd Wessex Water Services Ltd Hartlepool Water plc Portsmouth Water plc

4

6

8

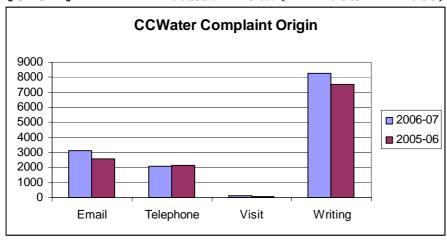
10

0

2

#### (6)苦情を伝える手段

CCWater への苦情伝達の手段としては Email が増加しており、2006 年度は全体の 23%を占めている。

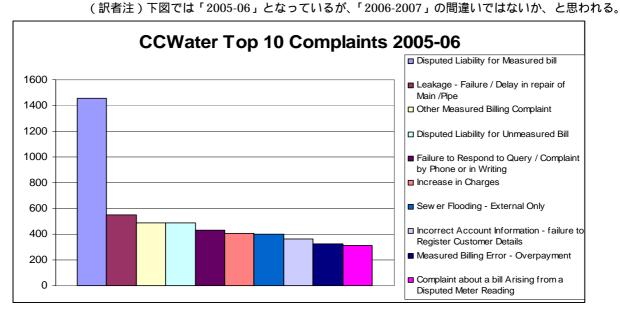


[参考6] CCWaterへの苦情伝達の手段(2005年度、2006年度)

#### (6)最も一般的な苦情

CCWater が 2006 年度に受け付けた苦情で最も多かったのは、計量された料金に対する信頼性の問題であった。

[ 参考 7 ] CCWater への苦情の多さ - 上位 10 件 -



(文責)センター常務理事兼技監 安藤 茂

#### 配信先変更のご連絡等について

「JWRC水道ホットニュース」配信先の変更・追加・停止、その他ご意見、ご要望等がございましたら、会員 様名、担当者様名、所属名、連絡先電話番号をご記入の上、下記までE-メールにてご連絡をお願いいたします。 〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-8-1 虎ノ門電気ビル2F (財)水道技術研究センター ホットニュース担当

E-MAIL: jwrchot@jwrc-net.or.jp

TEL 03-3597-0214 FAX 03-3597-0215

また、ご連絡いただいた個人情報は、当センターからのお知らせの配信業務以外には一切使用いたしません。